

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ทักษะการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม

THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATIONAL CULTURE, JOB ATTITUDE, ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND WORK BEHAVIOR OF EMPLOYEES IN A MANUFACTURE AND SALE DRINK COMPANY

สุดา ประทวน^{1*} ทิพทินา สมุทรานนท์²
Suda Pratuwan^{1*}, Thipthinna Smuthranond²

¹สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

¹Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University.

²ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

²Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University.

*Corresponding author, E-mail: suda_pratuwan@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ทักษะการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการทำงาน และความสามารถในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม โดยใช้การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ทักษะการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 217 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณโดยวิธี Stepwise ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นผลงาน เน้นคน เน้นการมองแบบวิชาชีพ เน้นระบบปิด เน้นการควบคุมแบบเข้มงวดและเน้นการปฏิบัติ ทักษะการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นผลงานและเน้นคน และทักษะการทำงาน สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 29.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์กร ทักษะการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการทำงาน

Abstract

The objectives of this research were to study: the relationship between the perceived organizational culture, job attitude, organizational commitment and work behavior; and whether perceived organizational culture, job attitude, and organizational commitment could predict work behavior of employees in a manufacture and sale drink company. The samples used in the research consisted of 217 employees of the company. Data were collected using a questionnaire. The statistical methods employed for the analysis were percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient, and multiple regression analysis with the stepwise technique. The results showed that: perceived organizational culture of: results-orientated, employee-orientated, professional, closed systems, tightly controlled, and pragmatic; job attitude; organizational commitment in affective and normative commitment were positively correlated with work behavior at 0.01 level of significance, and continuance commitment were positively correlated with work behavior at 0.05 level of significance; and perceived organizational culture of results-orientated and employee-orientated and job attitude could predict 29.70 percent of work behavior at 0.05 level of significance.

Keywords: Organizational Culture, Job Attitude, Organizational Commitment and Work Behavior

บทนำ

การที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ ในสภาพแวดล้อมปัจจุบัน เป็นกระบวนการที่ซับซ้อน จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร เพื่อให้เกิดกระบวนการทำงาน โดยทั่วไปองค์กรส่วนใหญ่ยอมรับว่าองค์กรจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือจะพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ หรือเป็นองค์กรที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Organizations) หรือองค์กรที่ยอดเยี่ยม (Excellence Organizations) ได้นั้น ปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดปัจจัยหนึ่ง ที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายนั้น คือ ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร [1] ซึ่งเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีคุณค่าที่สุดในองค์กร เพราะนอกจากจะใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์จากทรัพยากรมนุษย์แล้ว ทรัพยากรมนุษย์ยังสามารถบริหารจัดการทรัพยากรทางการบริหารอื่นๆ ได้อีกด้วย องค์กรต่างๆ จึงพยายามที่จะค้นหาทรัพยากรมนุษย์ ที่มีคุณภาพเข้ามาทำงาน รวมถึงพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ที่มีอยู่ ให้มีศักยภาพและขีดความสามารถในระดับที่องค์กรต้องการ [2] ทรัพยากรมนุษย์มีค่าสูงสุดในองค์กร วิธีบริหารงาน จัดการคนมิใช่ดูจากรายงานผลจากคอมพิวเตอร์ แต่โดยการสร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กรอันละเอียดอ่อนเป็นค่านิยมเพื่อชี้นำพฤติกรรมอันทรงพลัง ช่วยให้ผู้คนทำงานดีขึ้น องค์กรที่ปลูกฝังสร้างเอกลักษณ์ของตนเองโดยการสร้างค่านิยมสร้างวิสัยทัศน์ สร้างขนบธรรมเนียมประเพณีขององค์กร ประกาศให้ทุกคนรับรู้โดยผ่านวัฒนธรรมองค์กร จะเป็นองค์กรที่มีความแหลมคม มีพลังวิ่งเข้าสู่ความสำเร็จ องค์กรเหล่านี้จะมีความเชื่อและค่านิยมที่ถ่ายทอดต่อกันไป จะมีตำนานเรื่องเล่าขาน มีวีรบุรุษที่ผู้จัดการและคนงานยกย่องเอาเป็นแบบอย่าง [3]

วัฒนธรรมองค์กร คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นแนวทางในการทำงานภายในองค์กร ซึ่งจะเป็นความคิดความเข้าใจร่วมกันของสมาชิกในองค์กร โดยในองค์กรทุกแห่ง ต่างก็มีวัฒนธรรมของตนเอง ซึ่งจะเป็นเอกลักษณ์ให้กับบุคลากรขององค์กรนั้นๆ จึงทำให้แต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันไป [4] การศึกษาแนวคิดวัฒนธรรมองค์กรนั้น

ช่วยเผยให้เห็นพฤติกรรมในหน่วยงานหลายแง่มุมที่ถูกมองข้ามจากแนวการศึกษาองค์กรในอดีต ช่วยให้ตระหนักว่า พฤติกรรมหลายอย่างในองค์กร นอกจากเป็นเรื่องทางเทคนิคการบริหารแล้ว ยังมีความหมายทางวัฒนธรรมแฝงอยู่ด้วย ดังนั้น การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรจึงน่าสนใจเป็นอย่างมาก เพราะช่วยเสริมให้เข้าใจพฤติกรรมการทำงานต่างๆ ในองค์กรได้อย่างถ่องแท้มากขึ้น [5] องค์กรแต่ละองค์กรการจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความพร้อมเพรียงของบุคลากร ความกระตือรือร้นที่จะต้องทำงานร่วมกัน เพื่อความสำเร็จขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจะมีผลกระทบต่อนพฤติกรรมการทำงานภายในองค์กร [6] รูปแบบการรับรู้สิ่งต่างๆ ของพนักงานขององค์กร จะกลายเป็นผลของวัฒนธรรมองค์กรหรือบุคลิกภาพขององค์กร การรับรู้ด้วยความพอใจหรือไม่พอใจจะมีผลต่อการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะมีผลกระทบที่มากขึ้นสำหรับองค์กรที่มีวัฒนธรรมที่เข้มแข็งขึ้น การตัดสินใจคัดเลือกพนักงาน การจ้างบุคคลที่ค่านิยมเข้ากันไม่ได้กับองค์กรจะนำไปสู่พนักงานที่ขาดการจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร และจะทำให้ไม่พึงพอใจในงาน และองค์กร เป็นผลให้พนักงานที่ไม่เหมาะสมจะมีการลาออกจากการงานสูงกว่าพนักงานที่รับรู้วัฒนธรรมองค์กรดี [7]

นอกจากการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแล้ว สิ่งหนึ่งที่เกี่ยวข้องและอาจเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของพนักงานได้ก็คือ ทัศนคติต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความกระตือรือร้น ทุ่เม และคุณภาพในการทำงานของบุคคล บุคคลจะสนใจที่จะทำงานถ้าบุคคลมีทัศนคติที่ดีมีความรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่น่าเบื่อ มีความท้าทาย น่าสนใจ และสามารถแสดงความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ตลอดจนเป็นเครื่องแสดงคุณค่าและความเป็นมนุษย์ของตน

ในทางตรงกันข้าม ถ้ารู้สึกว่าการงานของตนมีความซ้ำซาก น่าเบื่อ และไม่มีคุณค่าหรือความน่าภาคภูมิใจ ก็จะทำให้บุคคลขาดความกระตือรือร้นต่อปริมาณและคุณภาพของงาน ดังนั้นทัศนคติต่องานจึงเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมการทำงานของบุคคลที่อาจก่อให้เกิดอาการต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน [8] เมื่อพนักงานมีความรู้ ความเชื่อ หรือค่านิยมและความรู้สึกต่องานไปในทางใดแล้ว จะมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องไปในทางนั้นๆ และเป็นไปได้ที่จะส่งผลกับความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย [9]

ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญกับการดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบัน เนื่องจากพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะช่วยให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและช่วยลดต้นทุนขององค์กร โดยการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับอัตราการขาดงาน ผลผลิตภาพ (Productivity) และคุณภาพของผลงานที่สำคัญ ความผูกพันต่อองค์กรจะเกี่ยวข้องกับความสามารถในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไม่ให้ออกไปอยู่กับคู่แข่ง ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถประเมินได้ เพราะเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำจะทำให้เกิดผลกระทบที่สำคัญหลายประการต่อพฤติกรรมการทำงาน ฉะนั้นการส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อพนักงาน และการที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวพนักงานและองค์กรโดยรวมอีกด้วย [8]

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาตัวแปรการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรจากแนวคิดของ Hofstede; et al. อ้างอิงใน Poole and Warne [10] ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chang [11] ที่พบว่า วัฒนธรรมองค์กรของเจ้าหน้าที่บริหารเขตปกครองมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ตัวแปรทัศนคติ

ต่อจากแนวคิดของ Gilmer [12] ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชาติ นาวานุเคราะห์ [13] ที่พบว่า ทัศนคติในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตภาคกลางมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรจากแนวคิดของ Meyer and Allen [14] ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shore and Wayne [15] ที่พบว่าความผูกพันด้านความรู้สึกรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของธีรพร สุทธิโส [16] ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของชนินดา โชติแดง [17] ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม อันจะทำให้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการวางแผนพัฒนาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ ทัศนคติต่องาน และเพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร อันจะเป็นส่วนช่วยเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยให้คำนิยามศัพท์และจำกัดขอบเขตของศัพท์บางคำ เพื่อใช้ในการศึกษาดังต่อไปนี้

พนักงานประจำระดับพนักงานทั่วไป หมายถึง ผู้ที่ทำงานอยู่ในองค์การในระดับปฏิบัติการ และเป็นพนักงานประจำโดยได้รับค่าจ้างเป็นรายเดือนจากองค์การ

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง กระบวนการในการแปลความหมายและตีความการรับสัมผัสจากสิ่งเร้าต่างๆ ให้เป็นระบบ

ความเข้าใจและยึดถือร่วมกันของพนักงานในรูปแบบของค่านิยม ความเชื่อ และแบบแผนพฤติกรรมที่มีการปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งแบ่งเป็น 6 มิติ คือ วัฒนธรรมองค์การเน้นกระบวนการหรือเน้นผลงาน วัฒนธรรมองค์การเน้นงานหรือเน้นคน วัฒนธรรมองค์การเน้นการมองมุมแคบหรือเน้นการมองแบบวิสาขา วัฒนธรรมองค์การเน้นระบบเปิดหรือเน้นระบบปิด วัฒนธรรมองค์การเน้นการควบคุมแบบหลวมๆ หรือเน้นการควบคุมแบบเข้มงวด วัฒนธรรมองค์การเน้นหลักการหรือเน้นการปฏิบัติ [10] ในแต่ละมิติมี 2 ด้านตรงกันข้ามกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นกระบวนการ หมายถึง ลักษณะการทำงานของพนักงาน โดยหลีกเลี่ยงความเสี่ยง มีการใช้ความพยายามน้อยในการทำงาน และกิจกรรมที่ทำจะเป็นเหมือนเดิมทุกวัน ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นผลงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานของพนักงานที่สามารถเผชิญกับสถานการณ์แปลกใหม่ได้เป็นอย่างดี ทุ่มความพยายามอย่างมากในการทำงาน และกิจกรรมที่ทำจะมีความท้าทายใหม่ๆ ทุกวัน

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่พนักงานจะมีความกดดันในการทำงาน เนื่องจากองค์การจะสนใจผลงานที่พนักงานทำเท่านั้น โดยจะละเลยสวัสดิการของพนักงานและครอบครัวไป และการตัดสินใจที่สำคัญจะกระทำโดยบุคคลคนเดียว ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นคน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่องค์การจะใส่ใจกับปัญหาของพนักงาน ซึ่งองค์การจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานและครอบครัว และการตัดสินใจที่สำคัญจะขอความคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลหรือคณะกรรมการ

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการมองมุมแคบ หมายถึง ลักษณะการทำงานที่บรรทัดฐาน

ขององค์กรจะเป็นตัวปรับพฤติกรรมการทำงาน และพฤติกรรมที่บ้านของพนักงาน องค์กรคัดเลือกพนักงานเข้ามาทำงานโดยดูจากพื้นฐานทางด้านครอบครัว การเข้าสังคม และการศึกษา มากกว่าความสามารถในการทำงาน และองค์กรไม่มีการวางแผนสำหรับอนาคตข้างหน้าของพนักงาน ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร เน้นการมองแบบวิชาชีพ หมายถึง ลักษณะการทำงานที่พนักงานให้ความสำคัญกับงานมากกว่าเรื่องส่วนตัว องค์กรคัดเลือกพนักงานเข้ามาทำงานโดยเน้นที่ความสามารถเท่านั้น และองค์กรมีการวางแผนถึงอนาคตข้างหน้าของพนักงาน

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นระบบเปิด หมายถึง ลักษณะการทำงานที่องค์กร และพนักงานจะมีการเปิดเผยข้อมูลให้แก่พนักงานใหม่และบุคคลภายนอก ทุกคนสามารถเข้ากับองค์กรได้ และพนักงานใหม่จะใช้เวลาน้อยในการปรับตัวเข้ากับองค์กร ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นระบบปิด หมายถึง ลักษณะการทำงานที่องค์กรและพนักงานจะไม่มี การเปิดเผยข้อมูลให้กับผู้ใด เป็นลักษณะปิด และเป็นความลับแม้แต่คนภายในองค์กร จะมีบุคคลบางประเภทเท่านั้นที่เหมาะสมกับองค์กร และพนักงานใหม่จะใช้เวลามากกว่าหนึ่งปี ในการปรับตัวเข้ากับองค์กร

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นการควบคุมแบบหลวมๆ หมายถึง ลักษณะการทำงานที่พนักงานทุกคนไม่คำนึงถึงเรื่องค่าใช้จ่าย การนัดประชุมจะมีความตรงต่อเวลาโดยประมาณ และพนักงานจะไม่ค่อยจริงจังเกี่ยวกับเรื่อง องค์กรและงาน ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร เน้นการควบคุมแบบเข้มงวด หมายถึง ลักษณะการทำงานที่พนักงานทุกคนจะตระหนักถึงเรื่อง ค่าใช้จ่าย การนัดประชุมจะมีความตรงต่อเวลา และจริงจังตลอดเวลาเกี่ยวกับองค์กรและงาน

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นหลักการ หมายถึง ลักษณะการทำงานของพนักงานที่ เน้นความถูกต้องตามกระบวนการ ซึ่งจะสำคัญ มากกว่าผลงาน และมีจริยธรรมและความซื่อสัตย์ ในการทำงานที่เป็นมาตรฐานสูง ส่วนการรับรู้ วัฒนธรรมองค์กรเน้นการปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะการทำงานของพนักงานที่เน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เน้นผลงานมากกว่า กระบวนการ และมีความยืดหยุ่นทางด้านจริยธรรม ในการปฏิบัติ

ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนโดยใช้ แนวคิดจากผลการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรของ IRIC [18] ทั้ง 6 มิติโดยในแต่ละมิติจะแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ซึ่งมีลักษณะตรงข้ามกันโดยใช้ค่า คะแนนต่ำสุดถึงคะแนนสูงสุดของแบบสอบถาม ของแต่ละด้านโดยคะแนนต่ำสุดแทนค่าเป็นด้านหนึ่ง ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรเน้นกระบวนการ วัฒนธรรมองค์กรเน้นงาน วัฒนธรรมองค์กร เน้นการมองมุมแคบ วัฒนธรรมองค์กรเน้น ระบบเปิด วัฒนธรรมองค์กรเน้นการควบคุม แบบหลวมๆ และวัฒนธรรมองค์กรเน้นหลักการ ส่วนคะแนนสูงสุด แทนค่าในอีกด้านหนึ่ง ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรเน้นผลงาน วัฒนธรรม องค์กรเน้นคน วัฒนธรรมองค์กรเน้นการมอง แบบวิชาชีพ วัฒนธรรมองค์กรเน้นระบบปิด วัฒนธรรมองค์กรเน้นการควบคุมแบบเข้มงวด และวัฒนธรรมองค์กรเน้นการปฏิบัติ มีลักษณะ เป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถามทางบวก	คะแนนข้อคำถามทางลบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน	5 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน	3 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน	2 คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน	1 คะแนน

1. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นกระบวนการหรือเน้นผลงาน มีข้อคำถามทั้งสิ้น 6 ข้อ โดยจะมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 6 และคะแนนสูงสุดเท่ากับ 30 แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนโดยแทน 6 เป็นค่าด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์กรเน้นกระบวนการ ส่วน 30 แทนค่าในอีกด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์กรเน้นผลงาน ถ้าได้คะแนนเกินครึ่งคือ 18 คะแนนขึ้นไป แสดงว่าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นผลงาน

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{30 - 6}{2} = 12\end{aligned}$$

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรได้ ดังนี้
คะแนน 18.1-30.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นผลงาน
คะแนน 6.0-18.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นกระบวนการ

2. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นงานหรือเน้นคน มีข้อคำถามทั้งสิ้น 5 ข้อ โดยจะมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 5 และคะแนนสูงสุดเท่ากับ 25 แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนโดยแทน 5 เป็นค่าด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์กรเน้นงาน ส่วน 25 แทนค่าในอีกด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์กรเน้นคน ถ้าได้คะแนนเกินครึ่งคือ 15 คะแนนขึ้นไป แสดงว่าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นคน

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{25 - 5}{2} = 10\end{aligned}$$

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรได้ ดังนี้
คะแนน 15.1-25.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นคน
คะแนน 5.0-15.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นงาน

3. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นการมองมุมแคบหรือเน้นการมองแบบวิชาชีพ มีข้อคำถามทั้งสิ้น 4 ข้อ โดยจะมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 4 และคะแนนสูงสุดเท่ากับ 20 แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนโดยแทน 4 เป็นค่าด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์กรเน้นการมองมุมแคบ ส่วน 20 แทนค่าในอีกด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์กรเน้นการมองแบบวิชาชีพ ถ้าได้คะแนนเกินครึ่งคือ 12 คะแนนขึ้นไป แสดงว่าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นการมองแบบวิชาชีพ

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{20 - 4}{2} = 8\end{aligned}$$

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดการรับรู้วัฒนธรรมองค์การได้ ดังนี้
คะแนน 12.1-20.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการมองแบบวิชาชีพ
คะแนน 4.0-12.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการมองมุมแคบ

4. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นระบบเปิดหรือเน้นระบบปิด มีข้อคำถามทั้งสิ้น 5 ข้อ โดยจะมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 5 และคะแนนสูงสุดเท่ากับ 25 แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนโดยแทน 5 เป็นค่าด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์การเน้นระบบเปิด ส่วน 25 แทนค่าในอีกด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์การเน้นระบบปิด ถ้าได้คะแนนเกินครึ่งคือ 15 คะแนนขึ้นไป แสดงว่าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นระบบปิด

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{25 - 5}{2} = 10\end{aligned}$$

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดการรับรู้วัฒนธรรมองค์การได้ ดังนี้
คะแนน 15.1-25.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นระบบปิด
คะแนน 5.0-15.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นระบบเปิด

5. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการควบคุมแบบหลวมๆ หรือเน้นการควบคุมแบบเข้มงวด มีข้อคำถามทั้งสิ้น 6 ข้อ โดยจะมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 6 และคะแนนสูงสุดเท่ากับ 30 แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนโดยแทน 6 เป็นค่าด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์การเน้นการควบคุมแบบหลวมๆ ส่วน 30 แทนค่าในอีกด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์การเน้นการควบคุมแบบเข้มงวด ถ้าได้คะแนนเกินครึ่งคือ 18 คะแนนขึ้นไป แสดงว่าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการควบคุมแบบเข้มงวด

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{30 - 6}{2} = 12\end{aligned}$$

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดการรับรู้วัฒนธรรมองค์การได้ ดังนี้
คะแนน 18.1-30.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการควบคุมแบบเข้มงวด
คะแนน 6.0-18.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการควบคุมแบบหลวมๆ

6. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นหลักการหรือเน้นการปฏิบัติ มีข้อคำถามทั้งสิ้น 6 ข้อ โดยจะมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 6 และคะแนนสูงสุดเท่ากับ 30 แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนโดยแทน 6 เป็นค่าด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์การเน้นหลักการ ส่วน 30 แทนค่าในอีกด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์การเน้นการปฏิบัติ ถ้าได้คะแนนเกินครึ่งคือ 18 คะแนนขึ้นไป แสดงว่าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการปฏิบัติ

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{30 - 6}{2} = 12\end{aligned}$$

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดการรับรู้วัฒนธรรมองค์การได้ ดังนี้
คะแนน 18.1-30.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการปฏิบัติ
คะแนน 6.0-18.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นหลักการ

ทัศนคติต่องาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่องานในหน้าที่ของตน ความรู้ ความเชื่อ และแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมที่มีต่องานอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งจะมีผลต่อระดับการทำงานของบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 10 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านโอกาสเพื่อความก้าวหน้า ด้านบริษัทและการบริหารงาน ด้านค่าจ้าง ด้านลักษณะภายในของงาน ด้านการกำกับดูแลงาน ด้านลักษณะทางสังคมในการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารด้านสภาพการทำงานและด้านผลประโยชน์ตอบแทน [12] มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถามทางบวก	คะแนนข้อคำถามทางลบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน	5 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน	3 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน	2 คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน	1 คะแนน

การแปลผลแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่องาน ผู้วิจัยได้แบ่งทัศนคติต่องาน ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาจากการคำนวณอันตรภาคชั้น [19] ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{200 - 40}{3} = 53.3\end{aligned}$$

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดทัศนคติต่องานได้ ดังนี้
คะแนน 146.7-200.0 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่องาน อยู่ในระดับสูง
คะแนน 93.4-146.6 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่องาน อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 40.0-93.3 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่องาน อยู่ในระดับต่ำ

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์การ ความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ และต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การไว้ บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์การสูง จะมีความรู้สึกไว้

เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานทางสังคม [14]

ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากอารมณ์ เป็นความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่ง และมีส่วนร่วมในองค์การ พนักงานมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานและคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการตระหนักถึงต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการลาออกจากองค์การ พนักงานมีความจำเป็นที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป เพราะมีความเชื่อว่าหากลาออกจากองค์การจะสูญเสียสิ่งที่ลงทุนไป

ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกถึงพันธะข้อผูกพันในการทำงาน เพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์การ พนักงานรู้สึกว่าจะคงอยู่กับองค์การต่อไป เพราะเป็นสิ่งที่พึงกระทำ

มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถามทางบวก	คะแนนข้อคำถามทางลบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน	5 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน	3 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน	2 คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน	1 คะแนน

การแปลผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยได้แบ่งความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก และด้านการคงอยู่ ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาจากการคำนวณอันตรภาคชั้น [19] ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{30 - 6}{3} = 8.0 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก และด้านการคงอยู่ ได้ดังนี้

คะแนน 22.1-30.0	หมายถึง	พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก และด้านการคงอยู่ อยู่ในระดับสูง
คะแนน 14.1-22.0	หมายถึง	พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก และด้านการคงอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 6.0-14.0	หมายถึง	พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก และด้านการคงอยู่ อยู่ในระดับต่ำ

ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาจากการคำนวณอันตรภาคชั้น [19] ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{25 - 5}{3} = 6.6\end{aligned}$$

จากเกณฑ์การพิจารณาข้างต้นสามารถกำหนดความผูกพันต่อองค์กรการด้านบรรทัดฐานทางสังคมได้ดังนี้

- คะแนน 18.4-25.0 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรการด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับสูง
- คะแนน 11.7-18.3 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรการด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนน 5.0-11.6 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรการด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่พนักงานแสดงออกมาให้เห็นในสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ อาจจะเป็นประโยชน์หรือโทษแก่องค์กร รวมทั้งการกระทำต่างๆ ที่บุคคลไม่ได้แสดงออกให้เห็นโดยตรง และการกระทำทุกลักษณะจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถามทางบวก	คะแนนข้อคำถามทางลบ
จริงน้อยที่สุด	1 คะแนน	5 คะแนน
จริงน้อย	2 คะแนน	4 คะแนน
จริงปานกลาง	3 คะแนน	3 คะแนน
จริงมาก	4 คะแนน	2 คะแนน
จริงมากที่สุด	5 คะแนน	1 คะแนน

การแปลผลแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยได้แบ่งพฤติกรรมการทำงานออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาจากการคำนวณอันตรภาคชั้น [19] ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{115 - 23}{3} = 30.6\end{aligned}$$

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดพฤติกรรมการทำงานได้ ดังนี้

- คะแนน 84.4-115.0 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการทำงาน อยู่ในระดับดี
- คะแนน 53.7-84.3 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างดี
- คะแนน 23.0-53.6 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการทำงาน อยู่ในระดับไม่ดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ทักษะคิต้องาน และความผูกพันต่อองค์การ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม

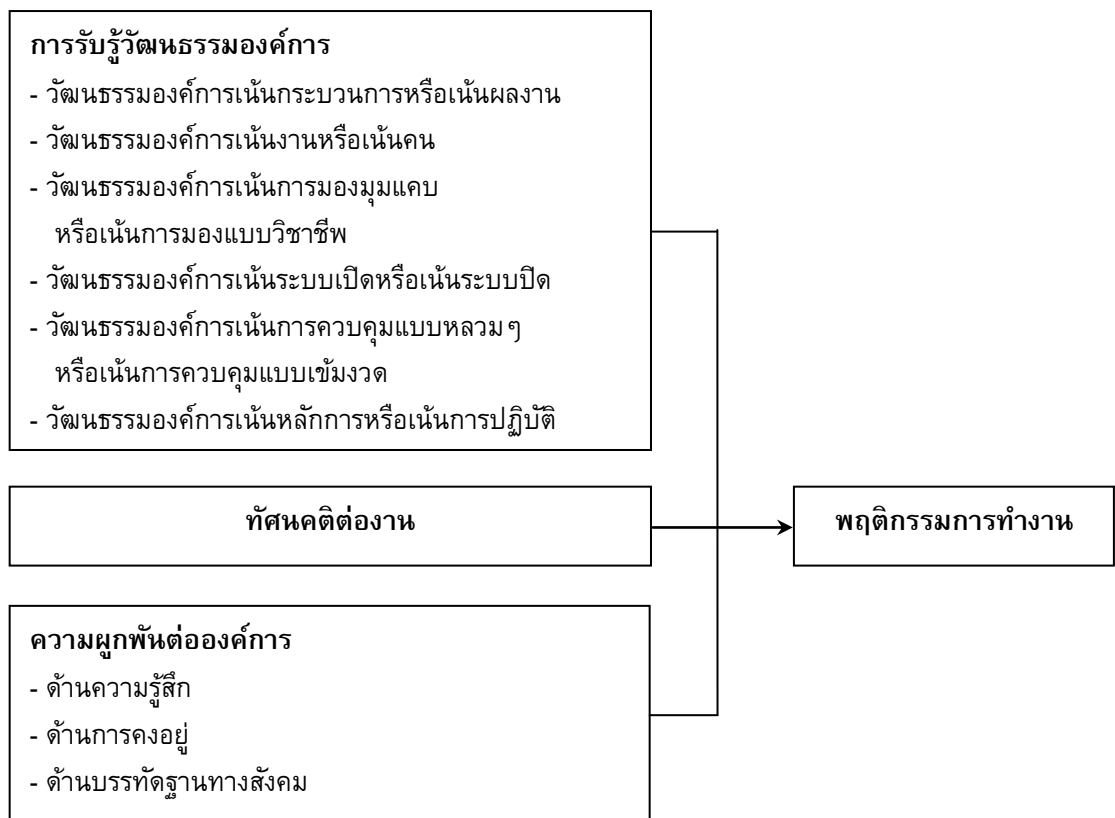
2. เพื่อศึกษาความสามารถในการพยากรณ์ร่วมกันของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ทักษะคิต้องาน และความผูกพันต่อองค์การต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำระดับพนักงานทั่วไปของบริษัทผลิต

และจำหน่ายเครื่องดื่ม ณ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ จำนวน 498 คน ทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้ตารางการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan [20] ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 217 คน จากนั้นจึงทำการวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งประชากรจะถูกแบ่งออกเป็นชั้นภูมิตามลักษณะของฝ่ายภายในองค์การ [21] ดำเนินการสุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลากจากรายชื่อพนักงานแบบไม่ใส่กลับคืน [21] โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการทำงาน เป็นแบบให้เลือกตอบและเติมข้อความ

ตอนที่ 2 แบบวัดการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ผู้วิจัยได้แปลและเรียบเรียงจากแบบสอบถามของ Hofstede et al. อ้างอิงใน Hofstede [22] และตามแนวคิดของ Hofstede et al. อ้างอิงใน Poole and Warner [10] ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 32 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า โดยจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าความเชื่อมั่นรายด้านดังนี้

1. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นกระบวนการหรือเน้นผลงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.586

2. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นงานหรือเน้นคน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.737

3. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการมองมุมแคบ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.670 หรือเน้นการมองแบบวิชาชีพ

4. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นระบบเปิดหรือเน้นระบบปิด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.669

5. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการควบคุมแบบหลวมๆ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.646 หรือเน้นการควบคุมแบบเข้มงวด

6. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นหลักการหรือเน้นการปฏิบัติ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.775

ตอนที่ 3 แบบวัดทัศนคติต่องาน ผู้วิจัยได้สร้างโดยการทบทวนวรรณกรรมตามแนวคิดของ Gilmer [12] ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ มีลักษณะเป็น

มาตราส่วนประเมินค่า โดยจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.940

ตอนที่ 4 แบบวัดความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การของ Smuthranond [23] ซึ่งแปลและเรียบเรียงจากแบบสอบถามของ Meyer and Allen [14] มาใช้ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 17 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า โดยจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกรู้สึก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.781

2. ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.786

3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.789

ตอนที่ 5 แบบวัดพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยได้พัฒนาข้อคำถามขึ้นจากแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานของพรพรรณ อุ่นจันทร์ [24] ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 23 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า โดยจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.937

ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม จำนวน 217 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 73.30 อายุอยู่ระหว่าง 30 – 50 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 79.30 สถานภาพสมรส สมรสแล้ว จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 49.80

ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 72.80 อัตราเงินเดือน 20,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10 และมีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 11 ปี มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ทักษะคิดต้องงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม แห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ เน้นผลงาน เน้นคน เน้นการมองแบบวิชาชีพ เน้นระบบปิด เน้นการควบคุมแบบเข้มงวด และเน้นการปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.395, 0.256, 0.229, 0.253, 0.375$ และ 0.195 ตามลำดับ)

ทักษะคิดต้องงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 ($r = 0.510$)

ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีความสัมพันธ์ทาง บวกกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.400$ และ 0.322 ตามลำดับ) และความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ($r = 0.146$) ดังแสดง ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ทักษะคิดต้องงาน ความผูกพันต่อ องค์กร กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงาน	
	r	P
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นผลงาน	.395	.000**
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นคน	.256	.000**
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการมองแบบวิชาชีพ	.229	.001**
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นระบบปิด	.253	.000**
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการควบคุมแบบเข้มงวด	.375	.000**
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการปฏิบัติ	.195	.004**
ทักษะคิดต้องงาน	.510	.000**
ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก	.400	.000**
ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่	.146	.031*
ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม	.322	.000**

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การศึกษาเพื่อหาตัวแปรร่วมในการพยากรณ์ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิต และจำหน่ายเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง ดังตารางที่ 2 โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ

ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ เน้นผลงาน เน้นคน และทักษะคิดต้องงาน สามารถ พยากรณ์พฤติกรรมการทำงาน ได้ร้อยละ 29.70 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เมื่อตัวแปรอิสระคือ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ทักษะคติ
ต่องาน และความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรพยากรณ์ และพฤติกรรมการทำงาน
เป็นตัวแปรตาม

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	p
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นผลงาน	.753	.243	3.515	.001**
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นคน	-.524	-.189	-2.446	.015*
ทักษะคติต่องาน	.320	.508	6.716	.000**
ค่าคงที่ (Constant) = 1.637				
R = .554	R ² = .306	R ² adj. = .297	F = 31.362	

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม

จากการวิจัยพบว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นผลงาน เน้นคน เน้นการมองแบบวิชาชีพ เน้นระบบปิด เน้นการควบคุมแบบเข้มงวด และเน้นการปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่เน้นผลงาน พนักงานจะรับรู้การปฏิบัติงานในทิศทางที่เหมือนกัน จึงส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hofstede; et al. อ้างอิงใน Poole and Warner [10] ที่กล่าวว่า ระดับความเหมือนกันของวัฒนธรรมจะเป็นตัววัดของความเข้มแข็งมีการศึกษายืนยันมาแล้วว่าวัฒนธรรมองค์การที่เข้มแข็งจะมีการเน้นที่ผลงานมากกว่าวัฒนธรรมองค์การที่อ่อนแอ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่เน้นคนจะมีการดูแลพนักงาน ใส่ใจกับปัญหาและสวัสดิการของพนักงาน ดังนั้นจึงจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานดีขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hofstede; et al. อ้างอิงใน Poole and Warner [10] ที่กล่าวว่า การเน้นคนเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การและไม่ใช้ทางเลือกทางเดียวของผู้จัดการตำแหน่งต่างๆ ในมิตินี้โดยมากจะเป็นผลลัพธ์ของปัจจัยทางประวัติศาสตร์ คล้ายกับปรัชญาของผู้ก่อตั้งนั่นเองและมีการปรากฏตัวหรือการขาดหายไปของประวัติศาสตร์เนื่องจากสภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจกับกลุ่มบุคคลที่ถูกไล่ออกจากองค์การไป องค์การมีวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการมองแบบวิชาชีพ การคัดเลือกพนักงานจึงเน้นที่ความสามารถ ซึ่งทำให้ได้พนักงานที่มีความสามารถตรงกับงานและพนักงานให้ความสำคัญกับงานมากกว่าเรื่องส่วนตัว ดังนั้นจึงจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hofstede; et al. อ้างอิงใน Poole and Warner [10] ที่กล่าวว่า ในสมัยก่อนการบรรจุพนักงานจะมีการพิจารณาเพียงแค่ระดับการศึกษาและการมีความเชี่ยวชาญในงานสูง แต่ในเวลาต่อมาได้มีการพิจารณาจากลักษณะและความสามารถในการทำงานของพนักงานเพิ่มเข้าไปด้วย การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นระบบปิดในรูปแบบการสื่อสาร

ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การทำงานจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลให้กับผู้ใด และเป็นความลับแม้แต่คนภายในองค์กร การปรับตัวของพนักงานใหม่จะใช้เวลามากกว่าหนึ่งปีในการปรับตัวเข้ากับองค์กร จากการรับรู้ตรงจุดนี้ของพนักงาน เมื่อพนักงานปรับตัวในการทำงานให้เข้ากับองค์กรได้ จึงทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hofstede; et al. อ้างอิงใน Poole and Warner [10] ที่กล่าวว่า มิตินี้จะอ้างถึงรูปแบบการสื่อสารภายในและภายนอกที่เป็นแบบธรรมชาติทั่วไปเพื่อทำให้เกิดความง่ายในการสื่อสารกับบุคคลภายนอกและพนักงานใหม่ที่ได้รับการยอมรับ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นการควบคุมแบบเข้มงวด เป็นการทำงานที่พนักงานทุกคนจะตระหนักถึงเรื่องค่าใช้จ่าย การนัดประชุมจะมีความตรงต่อเวลา และพนักงานจะมีความจริงจังกับองค์กรและงาน จึงทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hofstede; et al. อ้างอิงใน Poole and Warner [10] ที่กล่าวว่า มิตินี้จะเกี่ยวกับระดับของความเป็นทางการและความตรงต่อเวลาภายในองค์กร มิตินี้จะเป็นส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีในการทำงาน เช่น องค์กรธนาคาร จะได้รับการคาดหวังให้เป็นงานที่ต้องมีการควบคุมที่เข้มงวด นอกจากนี้องค์กรยังมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นการปฏิบัติ ซึ่งเป็นลักษณะของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในเรื่องความเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก โดยเฉพาะลูกค้า ในลักษณะเน้นผลงานมากกว่ากระบวนการ หรือเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยยึดหลักความยืดหยุ่นทางด้านจริยธรรมในการปฏิบัติ จึงทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hofstede;

et al. อ้างอิงใน Poole and Warner [10] ที่กล่าวว่า มิตินี้อธิบายถึงการทำงานที่เน้นความเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะกับลูกค้า ซึ่งองค์กรที่เน้นการให้บริการจะอยู่ในวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการปฏิบัติ โดยยึดหลักความยืดหยุ่นเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี ส่วนองค์กรที่เน้นการใช้กฎเกณฑ์จะอยู่ในวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นหลักการ อันจะก่อให้เกิดความเข้มงวดในการทำงาน และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรทุกด้านสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chang [11] เรื่องอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรและรูปแบบภาวะผู้นำต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการทำงาน ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่บริหารเขตปกครองหยุนหนิง พบว่า วัฒนธรรมองค์กรของเจ้าหน้าที่บริหารเขตปกครองมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 ทักษะคิดต้องงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม

ทักษะคิดต้องงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เนื่องจากทักษะคิดต้องงานนั้นคือ ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต้องงานในหน้าที่ของตน ความรู้ ความเชื่อและแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมที่มีต้องงานอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งจะมีผลต่อระดับการทำงานของบุคคล อาจเนื่องมาจากเมื่อบุคคลได้พยายามทุ่มเทความรู้ความสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรและองค์กรก็ได้ตอบแทนด้วยการให้สิ่งที่พนักงานต้องการ อันได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน ขนาดและชื่อเสียงของบริษัทและการบริหารงาน ค่าจ้างในการทำงานลักษณะภายในของงานที่ตรงกับ

ความสามารถและความชำนาญ มีความท้าทายในงาน การกำกับดูแลงานของผู้บังคับบัญชา มีความเอาใจใส่ในตัวพนักงาน ลักษณะทางสังคมในการทำงาน มีการยอมรับทางสังคม มีความพอใจในการทำงานร่วมกัน การติดต่อสื่อสารที่ดีในการทำงาน สภาพการทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และด้านผลประโยชน์ตอบแทน การดูแลเมื่อเกษียณอายุ การรักษาพยาบาลวันหยุดต่างๆ เมื่อความต้องการของพนักงานได้รับการตอบสนองในระดับที่เหมาะสม จะทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer [12] ที่กล่าวถึง องค์ประกอบของทัศนคติต่องานไว้ 10 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านโอกาสเพื่อความก้าวหน้า ด้านบริษัทและการบริหารงาน ด้านค่าจ้าง ด้านลักษณะภายในของงาน ด้านการกำกับดูแลงาน ด้านลักษณะทางสังคมในการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านผลประโยชน์ตอบแทน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชาติ นาวานุเคราะห์ [13] เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ภาคกลาง พบว่า ทัศนคติในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตภาคกลางมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม

จากการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกและด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในส่วนของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ส่งผลให้พนักงานแสดงพฤติกรรม การมุ่งมั่นและทุ่มเทในการทำงานหรือปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ให้กับองค์กร ทำให้พฤติกรรม การทำงานของพนักงานดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Meyer and Allen [14] ที่กล่าวว่า เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นจากอารมณ์ เป็นความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่ง และมีส่วนร่วม ในองค์กร พนักงานมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานและคงอยู่เป็นสมาชิกของ องค์กรต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shore and Wayne [15] เรื่องความผูกพัน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เปรียบเทียบระหว่างความผูกพันด้านความรู้สึก และความผูกพันด้านความต่อเนื่องกับการรับรู้ การสนับสนุนขององค์กร พบว่า ความผูกพันด้าน ความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม การทำงานของพนักงาน ส่วนความผูกพันต่อ องค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม พนักงาน มีความรู้สึกว่าการที่เข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรแล้ว จะต้องมีความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศ ตนในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร เพราะเป็น สิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมที่พึงกระทำในสถานะ ของความเป็นพนักงานขององค์กร ดังนั้นจึง ทำให้พฤติกรรมการทำงาน หรือการแสดงออก ของพนักงานในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือนโยบายขององค์กรดีขึ้นด้วย ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ Meyer and Allen [14] ที่กล่าวว่า เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึก

ถึงขั้นชะลอผูกพันในการทำงาน เพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร พนักงานรู้สึกว่าจะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะเป็นสิ่งที่พึงกระทำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของชนันดา โชติแดง [17] เรื่องภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นความผูกพันที่เกิดจากการคิดคำนวณระหว่างประโยชน์ที่จะได้รับและสิ่งที่จะต้องสูญเสียไปของพนักงานไม่ว่าจะเป็นเวลา ความพยายาม รวมถึงสิทธิประโยชน์ที่ไม่สามารถหาสิ่งใดมาทดแทนสิ่งที่ลงทุนไปแล้วได้ ซึ่งแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมว่าจะทำงานอยู่กับองค์กร ดังนั้น จึงทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงาน หรือการแสดงออกของพฤติกรรมการทำงานเพื่อองค์กรดีขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Meyer and Allen [14] ที่กล่าวว่า เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการตระหนักถึงต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการลาออกจากองค์กร พนักงานมีความจำเป็นที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะมีความเชื่อว่าหากลาออกจากองค์กรจะสูญเสียสิ่งที่ลงทุนไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรพร สุทธิโส [16] เรื่องการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตรถจักรยานยนต์ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การทัศนคติต่องาน และความผูกพันต่อองค์การสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นผลงาน การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นคน และทัศนคติต่องาน สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 29.70 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นผลงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานในลักษณะการทำงานของพนักงานที่สามารถเผชิญกับสถานการณ์แปลกใหม่ได้เป็นอย่างดีทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการทำงานและกิจกรรมที่จะทำให้ความท้าทายใหม่ๆ ทุกวันคือถ้าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นผลงานสูงขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานก็จะดีขึ้นไปด้วย การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นคนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานในลักษณะการทำงานที่องค์กรจะใส่ใจกับปัญหาของพนักงาน ซึ่งองค์กรจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานและครอบครัวและการตัดสินใจที่สำคัญจะขอความคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลหรือคณะกรรมการ คือถ้าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นคนสูงขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานก็จะดีขึ้นไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรพร สุทธิโส [16] เรื่องการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตรถจักรยานยนต์ ที่พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตรถจักรยานยนต์ได้และทัศนคติต่องานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงาน ในลักษณะของความรู้สึกชอบหรือ

ไม่ชอบทำงานในหน้าที่ ความรู้ ความเชื่อ และแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมที่มีต่องานอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งจะมีผลต่อระดับการทำงานคือถ้าพนักงานมีทัศนคติต่องานสูงขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานก็จะดีขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิศักดิ์ รองเมือง [25] เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ค่านิยมในวิถีปฏิบัติ และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ในจังหวัดขอนแก่น ที่พบว่า ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นผลงาน การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นคน และทัศนคติต่องานถือเป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทั้ง 3 ด้านนี้สูง ก็จะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานดีขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นผลงาน เน้นคน เน้นการมองแบบวิชาชีพ เน้นระบบปิด เน้นการควบคุมแบบเข้มงวด และเน้นการปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งการที่จะทำให้พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การดีขึ้น องค์การควรมีการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์การให้พนักงานได้เรียนรู้ เข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติในทิศทางเดียวกันได้ โดยการฝึกอบรมให้กับพนักงานเพื่อทำความเข้าใจในการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในด้านต่าง ๆ ที่ยังไม่ชัดเจนให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และปรับใช้ให้สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาและเป้าหมายขององค์การ อาจจัดทำสื่อที่เป็นรูปธรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานรับรู้ถึงวัฒนธรรมองค์การของตนเอง เช่น ป้ายประกาศ หนังสือ แผ่นพับ เพื่อเผยแพร่วัฒนธรรมองค์การ และอาจมีการประกาศยกย่อง

หรือให้รางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติตนและปฏิบัติงานสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การเพื่อให้เป็นแบบอย่างแก่พนักงานคนอื่น เพราะเมื่อพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การสูงขึ้น พฤติกรรมการทำงานก็จะดีขึ้นไปด้วย และจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานรับรู้ว่าองค์การมีวัฒนธรรมองค์การเน้นผลงานและเน้นคน เป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้ ดังนั้นควรสนับสนุนและฝึกอบรมให้พนักงานได้ทำความเข้าใจร่วมกันและรับรู้ ว่าองค์การมีวัฒนธรรมองค์การที่เน้นผลงานและเน้นคนให้เพิ่มมากขึ้นและเป็นไปในแนวทางที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การเพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การสูงขึ้น

นอกจากนี้ทัศนคติต่องานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน พนักงานมีทัศนคติต่องานอยู่ในระดับสูง และทัศนคติต่องานเป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้ ดังนั้นควรมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน จัดสวัสดิการที่ดี และให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงาน โดยคำนึงถึงความต้องการของพนักงานเพื่อที่จะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดียิ่งขึ้น ผู้บริหารจึงอาจเสริมสร้างให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องานมากยิ่งขึ้น องค์การจึงควรมีนโยบายในการบริหารงานเรื่องทัศนคติต่องานให้ชัดเจน โดยข้อแรกองค์การควรทำให้พนักงานมีความรู้สึกถึงความมั่นคงในงานที่ทำงานอยู่ เช่น การกำหนดระเบียบในการสนับสนุนหรือลงโทษพนักงานอย่างชัดเจนและเป็นธรรม ข้อที่สององค์การควรมีการกำหนดเส้นทางการเจริญเติบโตของพนักงานไว้อย่างชัดเจน และแจ้งให้ทุกคนทราบว่าหากมีคุณสมบัติครบถ้วนและมีการปฏิบัติงานที่ดี ก็จะมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานตามลำดับ

เช่น การประกาศเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่ง **ข้อที่สาม**องค์การควรจัดให้มีกิจกรรมที่จะช่วยสร้างให้พนักงานภูมิใจในองค์การ เช่น การจัดกิจกรรมในการช่วยเหลือสังคมในเรื่องใด ๆ ที่สามารถทำได้ **ข้อที่สี่**องค์การควรให้คำตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงาน เช่น การสำรวจการจ่ายค่าจ้างของธุรกิจประเภทเดียวกัน แสดงวิธีการในการจ่ายคำตอบแทนพนักงานให้เห็นถึงความถูกต้องเหมาะสม **ข้อที่ห้า**องค์การควรมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถและความชำนาญ มีความท้าทายในงานมากขึ้น เช่น การสำรวจหรือสอบถามพนักงานถึงความชอบ ความชำนาญ กับงานที่ทำอยู่ และสร้างความท้าทายในงานในหน้าที่ต่างๆ **ข้อที่หก**องค์การควรมีความเอาใจใส่ในตัวพนักงานมากขึ้น เช่น การดูแลเอาใจใส่ สอบถามถึงงานที่พนักงานรับผิดชอบอยู่ **ข้อที่เจ็ด**องค์การควรส่งเสริมและจัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน การสนับสนุนให้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เช่น การจัดกีฬาประจำปี **ข้อที่แปด**องค์การควรมีการติดต่อสื่อสารที่ดีในการทำงาน เช่น พนักงานติดต่อสื่อสารกันระหว่างหน่วยงานหรือกับผู้บริหารซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งในงานที่ทำ **ข้อที่เก้า**องค์การควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานต่างๆ ให้เหมาะสม เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง การระบายอากาศ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ร้านอาหาร ห้องน้ำ เป็นต้น **ข้อที่สิบ**องค์การควรกำหนดให้ชัดเจน เช่น ผลประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อเกษียณอายุ การเบิกค่ารักษาพยาบาล การลาหยุดงาน วันหยุดพักผ่อนประจำปี วันหยุดต่างๆ เป็นต้น โดยคำนึงถึงความต้องการของพนักงาน ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องาน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดี พนักงานทุกคนตั้งใจทำงาน ทำให้งาน

มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และมีผลผลิตเพิ่มมากขึ้นด้วย

ส่วนความผูกพันต่อการด้านความรู้สึกล้วนการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อการมากขึ้น องค์การควรทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การเพิ่มขึ้น เช่น การกำหนดนโยบายการดำเนินงานขององค์การจากการสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน อาจจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี เช่น การจัดกีฬาประจำปี งานเลี้ยงปีใหม่ รวมถึงการให้ความสำคัญในการดูแลพนักงาน ได้แก่ พิจารณาเงินเดือนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับสภาพสังคมในปัจจุบัน หรือเพื่อตอบแทนให้พนักงานในระยะยาว เช่น บำเหน็จ บำนาญ และควรมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรู้ให้แก่พนักงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงาน และมีความทุ่มเท พยายามทำงานอย่างสุดความสามารถให้กับองค์การ ตลอดจนมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานและคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

นอกจากนี้องค์การควรมุ่งเน้นและเสริมสร้างให้พนักงานคำนึงถึงความผูกพันต่อองค์การ เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การสูงขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้นตามไปด้วย ผู้บริหารจึงควรพยายามหาวิธีการที่จะให้พนักงานร่วมกันรักษาการมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีนี้ไว้ เพื่อความก้าวหน้าขององค์การซึ่งจะทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีตามไปด้วย ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มาเป็นแนวทางในการวางแผนด้านการบริหารและพัฒนาองค์การ เพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้องค์การ

มีระบบการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่สามารถรักษาบุคคลที่มีความสามารถไว้ได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่มเท่านั้น ดังนั้นควรขยายผลการศึกษาโดยการศึกษาต่อกับกลุ่มประชากรในบริษัทอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ และพนักงานในระดับต่างๆ ที่อยู่ใต้องค์การเดียวกันหรือในกลุ่มของพนักงานในสายงานการผลิต เพราะมีความหลากหลายในด้านความคิด และลักษณะงาน เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบว่า สอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร รวมทั้งควรมี

การศึกษาถึงตัวแปรอื่นๆ กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน เช่น ภาวะผู้นำ การสนับสนุนทางสังคม คุณภาพชีวิตการทำงาน ความเครียดในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ค่านิยมในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน เป็นต้น และควรมีการศึกษาวิจัยโดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลแบบอื่นมาประกอบกับการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต เพื่อจะช่วยให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2551). *มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [2] กীরติ ยศยิ่งยง. (2549). *การวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อริยมรรค.
- [3] กริช สืบสนธิ์. (2541). *สร้างวัฒนธรรมให้องค์กร สร้างวิถีทางสู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- [4] สุพานี สฤษฏีวานิช. (2549). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- [5] สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. (2540). *วัฒนธรรมองค์การ แนวคิด งานวิจัย และประสบการณ์*. กรุงเทพฯ: โพรเพช.
- [6] ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- [7] ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- [8] ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- [9] สิริอร วิชชาวุธ. (2549). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [10] Poole, M.; and M. Warner. (1998). *The IEBM Handbook of Human Resource Management*. London: International Thomson Business Press.

- [11] Chang, C.S. (2005). *Research on the Influence of Organizational Culture and Leading Style on Organizational Commitment, Job Satisfaction and Work Behaviors: An Example of Yunlin County Land Administrations*. M.B.A. Thesis, Graduate Institute in Management Sciences, Nan Hua University.
- [12] Gilmer, B. V. H. (1975). *Applied Psychology: Adjustments in Living and Work*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- [13] อภิชาติ นาวานุเคราะห์. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ภาคกลาง*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [14] Meyer, P. J.; and N. J. Allen. (1997). *Commitment in the Workplace. Theory, Research and Application*. California: Sage Publications.
- [15] Shore, L. M.; and S. J. Wayne. (1993). Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*. 5(78): 774-780.
- [16] ชีรพร สุทธิโส. (2550). *การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตรถจักรยานยนต์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [17] ชันดา โชติแดง. (2550). *ภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี*. วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [18] Hofstede, G. H.; and G. J. Hofstede. (2005). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- [19] บุญเรียง ขจรศิลป์. (2542). *สถิติวิจัย 1*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: พี.เอ็น. การพิมพ์.
- [20] สุวิมล ติरणานนท์. (2549). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [21] ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- [22] Hofstede, G. H. (2001). *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations*. 2nd ed. California: Sage Publications.

- [23] Smuthranond, T. (2002). *The Effects of Reorganization on Government Officials' Motivation and Satisfaction: A Case Study of the Commercial Registration Department and the Social Security Office*. Ph.D. Thesis, School of Public Administration National Institute of Development Administration University.
- [24] พรพรรณ อุ่นจันทร์. (2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [25] วุฒิสักดิ์ รongเมือง. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ค่านิยมในวิถีปฏิบัติ และพฤติกรรมการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ในจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยขอนแก่น.